German MOG final05 24/08/2007 09:18 Page 2

Elavon Merchant Services
Postfach 710 247
60492 Frankfurt
Deutschland

Telefon Kundenservice
069 2603 520 (Deutschland)
03 420 808 133 (Luxemburg)
0 810 232 306 (Österreich)
044 800 9457 (Schweiz)

Telefon Autorisierungsdienst
069 2603 550 (Deutschland)
03 420 808 132 (Luxemburg)
0 810 232 306 (Österreich)
044 800 9456 (Schweiz)

Deutsche Niederlassung der Elavon Financial Services Limited
Sitz der Gesellschaft: Loughlinstown, Co. Dublin, Ireland
Registriert in Irland unter der Nummer 418442
Geschäftsführer: Robert Abele, John Collins, Terrance Dolan,
Pamela Joseph, Declan Lynch, John McNally, Malcolm Towlson.
Postanschrift:
Elavon Merchant Services, Postfach 710 247, 60492 Frankfurt.

Elavon
Merchant Services

0033 DOMd 2007-08 (MOG)

KUNDENHANDBUCH KREDITKARTENSERVICE

Elavon
Merchant Services

German MOG final05 24/08/2007 09:18 Page 4

Inhaltsverzeichnis

1 Einführung 1
Herzlich willkommen!

2 Autorisierung 2
2.1 Automatisierter Autorisierungsdienst 2
2.2 Was ist Code 10 und wann wird er verwendet? 4
2.3 Kartenprüfung 4
2.4 Kartenannahme 5

3 Elektronische Bearbeitung 6
3.1 Eingabe des PAN-Schlüssels 6
3.2 Absenden von Transaktionen 7
3.3 Chip- und PIN-Karten 7

4 Abrechnungen 8
4.1 Lesen Ihrer Abrechnung 9
4.2 So funktionieren Kartenzahlungen 9

5 Verdächtige Transaktionen 11
5.1 Betrug bei Transaktionen mit vorgelegter Karte (Card Present) 11
5.2 Betrug bei Transaktionen ohne vorgelegte Karte (Post/Telefon/Internet-Händler) 13
5.3 Betrug – „Code 10“ 14
5.4 Einbehalten der Karte 15
5.5 Achten Sie auf Ihr Personal 16
5.6 Technik 16

6 Ersatzverfahren – Manuelle Bearbeitung auf Papier 17
6.1 Ersatzverfahren 17

7 Chip und PIN 18
7.1 Chip und PIN 18

8 Rückbelastungen (Chargebacks) 19
8.1 Rückbelastungen (Chargebacks) 19
8.2 Umstände, die zu einer Rückbelastung führen können 19

9 MerchantConnect 21
9.1 MerchantConnect (www.merchantConnect.com) 21
9.2 Was leistet MerchantConnect? 21

10 Sonstige nützliche Informationen 22

11 Anforderungen der Kreditkartenorganisationen 24

12 Glossar 33

German MOG final05 24/08/2007 09:18 Page 6

Kapitel 1 – Einführung

Herzlich willkommen!

Wir freuen uns, dass Sie Elavon für die Abwicklung von Kreditkartenzahlungen gewählt haben. Unsere Dienste stehen Ihnen ab sofort jederzeit effizient und professionell zur Verfügung.

Mit diesem Kundenhandbuch wollen wir Sie mit der Abwicklung von Kreditkartenzahlungen so vertraut machen, dass Sie den größtmöglichen Nutzen für Ihr Geschäft daraus ziehen können.

Das Handbuch ist wie die Allgemeinen Geschäftsbedingungen ein Teil Ihrer vertraglichen Vereinbarung mit Elavon. Es erklärt vor allem die Abläufe am Point of Sale, dort also, wo die Kreditkarten entgegengenommen werden. Es ist wichtig, dass alle Mitarbeiter, die Kartenzahlungen entgegennehmen, mit diesen Abläufen vertraut sind.

Dieser Leitfaden ist einfach und klar strukturiert und soll die häufigsten alle für die Akzeptanz von Kreditkarten relevanten Fragen beantworten. Wenn Sie auch unser elektronisches Terminal nutzen, erhalten Sie dazu ein gesondertes Benutzerhandbuch.

Sollten Sie Fragen haben, die in diesem Handbuch nicht beantwortet werden, zögern Sie nicht uns zu kontaktieren – alle Kontaktdaten finden Sie auf der Rückseite dieses Handbuchs.

German MOG final05 24/08/2007 09:18 Page 8

2.1 Automatisierter Autorisierungsdienst

Alle Kreditkartenzahlungen müssen autorisiert, also von der Kreditkarten ausgebenden Bank genehmigt werden. Das geschieht bei der Akzeptanz durch ein Terminal in der Regel automatisch, es sei denn, das Terminal fordert Sie dazu auf, eine Autorisierung einzuholen (Referral/siehe folgende Seite). Auch wenn Sie eine Transaktion manuell vornehmen, ist es erforderlich, dass Sie telefonisch eine Autorisierung einholen (siehe Kapitel 6). Diese Autorisierung kann telefonisch bei unserem Autorisierungsservice vorgenommen werden. Wählen Sie dazu die Nummer auf der Rückseite dieser Broschüre. Sobald Sie verbunden sind, hören Sie folgende Optionen:

Wählen Sie:

1 für deutsch **2** für englisch

Wählen Sie:

1 für die Autorisierung
2 wenn Ihr Terminal Sie zu einem Rückruf aufgefordert hat (Referral) – Sie werden mit einem/einer Mitarbeiter/in verbunden
3 wenn Sie eine Genehmigung stornieren möchten – Sie werden mit einem/einer Mitarbeiter/in verbunden.

Autorisierung

Nach dem Drücken der Ziffer 1 gehen Sie wie folgt vor:

Geben Sie Ihre VU-Nummer ein und drücken Sie **#**.
Geben Sie die Kreditkartennummer ein und drücken Sie **#**.
Geben Sie das Gültigkeitsdatum der Kreditkarte ein und drücken Sie **#**.
Wählen Sie eine Währung:
1 für EUR
3 für USD
4 für andere Währungen
Bei der Option 4 werden Sie mit einem/einer Mitarbeiter/in verbunden.
Geben Sie den Transaktionsbetrag ein und drücken Sie **#**.
Wenn der Betrag korrekt ist, drücken Sie **1**.
Wenn der Betrag falsch ist, drücken Sie **2**.
Nach der korrekten Betragseingabe wird Ihnen eine Autorisierungsnummer angesagt.

Jetzt haben Sie folgende Optionen:

Drücken Sie **1,** um die Autorisierungsnummer noch einmal zu hören.
Drücken Sie **2** für einen weiteren Autorisierungsvorgang. Wiederholen Sie dann alle Schritte wie beschrieben.
Drücken Sie **3,** wenn Sie das Telefonat beenden möchten.

Kapitel 2 – Autorisierung

Autorisierungscode:
Wenn Sie den Autorisierungscode erhalten haben, tippen Sie ihn in das Terminal ein oder tragen Sie ihn in das entsprechende Feld des Papierbelegs ein.

Ablehnung der Autorisierungsanfrage:
Wird die Autorisierung abgelehnt, teilen Sie dies dem Karteninhaber mit. Er kann dann eine andere Zahlungsart wählen.

Wenn Sie Ihr Terminal zu einem Rückruf aufgefordert hat (Referral):
Haben Sie die Option **2** im Grundmenü gewählt, wird Ihr Anruf automatisch an einen Mitarbeiter weitergeleitet, der Sie durch die nächsten Schritte führen wird.

Wenn ein Kunde Sie dabei um weitergehende Informationen bittet, teilen Sie ihm mit, dass er sich dafür direkt an den Kartenherausgeber wenden muss. Eine autorisierte Anfrage stellt sicher, dass die Karte zum Zeitpunkt der Transaktion nicht als verloren oder gestohlen gemeldet ist und dass die Kreditlinie eingehalten wird.

Einen Abdruck der Karte machen

Manchmal wird das Terminal Sie auffordern, einen Abdruck der Karte zu machen. Das ist meist der Fall, wenn die Karte zwar vorliegt, die Kartennummer aber eingetippt anstatt magnetisch eingelesen wurde. Das kann vorkommen, wenn der Magnetstreifen nicht gelesen werden kann, weil er stark verkratzt oder anderweitig beschädigt ist.

Bitte gehen Sie dann wie folgt vor:

- Machen Sie einen Abdruck von der Karte, um zu beweisen, dass sie zum Zeitpunkt der Transaktion vorlag.
- Tragen Sie alle Transaktionsdaten ein.
- Lassen Sie sich die Unterschrift des Karteninhabers auf dem gedruckten Transaktionsbeleg geben.
- Bewahren Sie den Transaktionsbeleg bei Ihren Belegen auf.

Sollten Sie einen Kreditkartenbelegdrucker benötigen, wenden Sie sich an unseren Kundenservice.

Vorautorisierung

Eine Vorautorisierung dient der zusätzlichen Sicherheit. Alle Informationen dazu finden Sie im Terminal-Benutzerhandbuch.

German MOG final05 24/08/2007 09:18 Page 10

2.2 Was ist „Code 10“ und wann wird er verwendet?

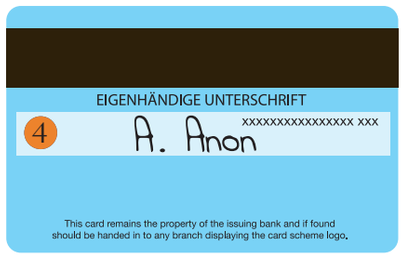
Wenn Unklarheiten beim Einsatz einer Karte bestehen, nutzen Sie die Anrufoption Code 10. Das Autorisierungscenter wird die Kartendaten dann besonders überprüfen.

Wann besteht Grund für einen „Code 10“-Anruf?

1. Die Unterschrift des Karteninhabers unterscheidet sich von der auf der Karte.
2. Der Name auf der Karte passt nicht zum Karteninhaber.
3. Die Karte ist nicht unterschrieben worden.
4. Der Unterschriftsstreifen ist beschädigt oder die Karte ist anderweitig beschädigt worden.
5. Sie haben anderen Anlass, bezüglich der Gültigkeit der Karte, der Transaktion oder der die Karte vorlegenden Person misstrauisch zu sein.

Hinweis: Behalten Sie die Karte und geben Sie die Waren oder Dienstleistungen noch nicht frei, während Sie das Autorisierungsteam kontaktieren.

2.3 Kartenprüfung


EIGENHÄNDIGE UNTERSCHRIFT
4
A. Anon
xxxxxxxxxxxxxxxx xxx
This card remains the property of the issuing bank and if found should be handed in to any branch displaying the card scheme logo.

Einige Daten müssen jedes Mal überprüft werden, wenn Sie eine Karte für eine Zahlung annehmen. Dies gilt auch dann, wenn der Karteninhaber einer Ihrer Stammkunden und Ihnen bekannt ist.

1. Anfang des Gültigkeitszeitraums (falls vorhanden): Prüfen Sie, ob das Anfangsdatum auf der Karte nicht in der Zukunft liegt. Karten mit Anfangsdaten in der Zukunft dürfen nicht angenommen werden.
2. Ablaufdatum: Prüfen Sie, ob die Karte nicht abgelaufen ist. Abgelaufene Karten dürfen nicht angenommen werden.

Kapitel 2 – Autorisierung

3. Name des Karteninhabers: Prüfen Sie, ob der Name auf der Karte mit der sie vorlegenden Person übereinstimmen kann, dass z. B. eine auf eine Frau ausgestellte Karte nicht durch einen Mann vorgelegt wird.
4. Unterschriftsfeld: Prüfen Sie, ob die Karte unterzeichnet ist und ob der Name der Unterschrift mit dem auf der Vorderseite der Karte eingeprägten Namen übereinstimmt. Prüfen Sie auch, ob die Unterschrift des Kunden auf dem Transaktionsbeleg nicht zögernd oder in Druckschrift geschrieben ist.

Wenn Sie die Karte in der Hand halten, reiben Sie einmal mit Ihrem Daumen über den Unterschriftenstreifen. Ist dieser nicht glatt und eben, könnte die Karte manipuliert worden sein.

2.4 Kartenannahme

Dieses Kundenhandbuch ist Teil Ihres Vertrages mit Elavon. Darin sind auch die Kreditkartenorganisationen festgelegt, deren Karten angenommen werden dürfen. Sollten Sie eine Transaktion mit einer Karte tätigen, die von einer anderen Kartenorganisation ausgegeben wurde, wird die Transaktion abgelehnt und an Sie zurückgegeben. Ebenfalls dürfen Sie Transaktionen mit nicht vorliegenden Karten wie etwa beim E-Commerce, bei Mailorders oder telefonischen Bestellungen nicht annehmen, sofern Sie nicht eine entsprechende vertragliche Vereinbarung mit Elavon haben.

Wenn Sie einen Verkauf oder eine Rückerstattung mit Hilfe Ihres elektronischen Terminals tätigen, konsultieren Sie bei allen Fragen bitte das Terminal-Benutzerhandbuch.

German MOG final05 24/08/2007 09:18 Page 12

Grundlegende Hinweise

- Vergewissern Sie sich, dass Datum und Uhrzeit im Terminal richtig eingestellt sind.
- Befolgen Sie die Richtlinien in Kapitel 2.3 („Kartenprüfung“) dieses Kundenbuchs.
- Vergewissern Sie sich, dass das Terminal den Transaktionstyp richtig erkannt hat.
- Vergewissern Sie sich, dass die auf der Vorderseite der Karte eingeprägte Nummer mit der auf dem Beleg gedruckten Nummer übereinstimmt.
- Ziehen Sie die Karte durch oder führen Sie sie ein.
- Fordern Sie die Autorisierung an (siehe Kapitel 2 dieses Handbuchs).
- Wenn der Kunde den Beleg unterzeichnet hat, vergewissern Sie sich, dass die Unterschrift auf dem Beleg der auf der Rückseite der Karte entspricht und dass alle schriftlichen Daten auf den Durchschlag des Transaktionsbelegs kopiert worden sind.
- Wenn Ihrer Meinung nach alles in Ordnung ist, geben Sie dem Kunden die Kundenkopie des Belegs, die Karte und die Waren.
- Bewahren Sie die erste Kopie des Transaktionsbelegs auf.

Die Transaktion ist nun abgeschlossen.

3.1 Eingabe des PAN-Schlüssels

Wenn eine Karte nicht eingelesen werden kann, weil etwa das Durchziehen der Karte erfolglos bleibt, der Chip nicht gelesen werden kann oder wenn ein Terminal-Kartenlesegerät nicht funktioniert, zeigt das Terminal dies als Fehlermeldung an.

Wenn Sie die Möglichkeit vereinbart haben, die Kartendaten (PAN-Schlüssel) per Hand einzugeben, gehen Sie bitte wie folgt vor:

Das Terminal fragt die Kartendaten ab.

- Geben Sie zunächst die Kartennummer (PAN) ein. Diese ist auf der Vorderseite der Karte eingeprägt und besteht aus 13 bis 19 Ziffern.
- Tippen Sie dann das Ablaufdatum ein.
- Bestätigen Sie die Transaktion mit „Enter“.

Machen Sie einen Abdruck der Karte auf einem Papierbeleg. Nur so können Sie beweisen, dass die Karte vorhanden war. Lassen Sie sich den Beleg vom Karteninhaber unterschreiben. Vergewissern Sie sich, dass auf dem Beleg auch eine Beschreibung der Waren, der Betrag und das Datum erfasst werden. Das trägt dazu bei, das Fehlerrisiko zu reduzieren und damit Ihre Chargebacks (Rückbelastungen) zu minimieren.

Kapitel 3 – Elektronische Bearbeitung

Der Transaktionsbeleg muss zusammen mit der Kopie des Kaufbelegs aufbewahrt werden.

Haben Sie keine Möglichkeit zur Eingabe des PAN-Schlüssels, nehmen Sie die Zahlung mit einem Papierbeleg vor (siehe Kapitel 6 „Ersatzverfahren – Manuelle Bearbeitung auf Papier“).

3.2 Absenden von Transaktionen

Bitte führen Sie am Ende jedes Tages, an dem Sie Kartenzahlungen angenommen haben, einen Kassenschnitt durch. So vermeiden Sie Zuschläge wegen verspäteten Vorlegens.

Vertraglich sind Sie verpflichtet, die auf Ihrem Terminal erfassten Daten innerhalb von zwei Werktagen (Montag–Freitag außer Bankfeiertagen) abzusenden. Alle später abgesendeten Transaktionen werden durch die Kartenorganisationen heruntergestuft und können zu zusätzlichen Gebührenbelastungen führen.

3.3 Chip- und PIN-Karten

Falsche PIN/Gesperrte PIN: Wenn der Karteninhaber dreimal eine falsche PIN-Nummer eingegeben hat, wird die PIN blockiert. Raten Sie in diesem Fall dem Karteninhaber, sich an den Kartenherausgeber zu wenden. Nutzen Sie dann den Weg über Chip und Unterschrift und fordern Sie auf dem üblichen Weg eine Autorisierung an. Wenn diese vorliegt, führen Sie die üblichen Prüfungen für eine Unterschriftentransaktion durch. Seien Sie besonders wachsam, wenn eine blockierte Karte vorgelegt wird. Wenn eine PIN korrekt eingegeben wird, Ihnen der Karteninhaber aber weiterhin verdächtig ist, tätigen Sie einen „Code 10“-Anruf beim Autorisierungsteam.

Fehlerhafte Chipkarten: Wenn das Kartenlesegerät die Daten auf der Karte nicht lesen kann, fordert das Terminal gewöhnlich dreimal zur Verwendung des Chiplesegeräts auf. Wenn diese drei Versuche erfolglos bleiben, geht das Terminal standardmäßig zu einer Transaktion per Magnetstreifen über. Führen Sie in diesem Fall die üblichen Prüfungen für eine Unterschriftentransaktion durch.

German MOG final05 24/08/2007 09:18 Page 14

Kapitel 4 – Abrechnungen

4.1 Lesen Ihrer Abrechnung

Je nach Ihrer Vereinbarung mit Elavon erhalten Sie täglich, wöchentlich oder monatlich eine Abrechnung. Diese zeigt sämtliche Kassenschnitte (Summary of Charges – SOC) an, die wir in Ihrem Namen im Abrechnungszeitraum für Transaktionen mit Kredit-, Kunden- und Debitkarten durchgeführt haben, den Ihrem Bankkonto gutgeschriebenen Betrag und die für Zahlungen fällige Servicegebühr. Jeder Kassenschnitt, der inkorrekt oder ungültig bei uns eingeht, wird Ihnen getrennt mitgeteilt.

Der auf der Abrechnung genannte Auszahlungsbetrag wird im Regelfall kurz nach Erhalt Ihrer Abrechnung Ihrer Kontoverbindung gutgeschrieben.

So lesen Sie die Abrechnung:

1. **Referenznummer:** Im Fall einer Rückfrage bezüglich einer Abrechnung nennen Sie bitte stets sowohl Ihre Referenznummer als auch Ihre VU-Nummer.
2. **Wichtige Angaben:** Hier finden Sie Ihre VU-Nummer und die Kontaktdaten des Kundenservices.
3. **Mitteilung:** Hier finden Sie in unregelmäßigen Abständen wichtige Informationen von Elavon.
4. **Zusammenfassung der Auszahlung:** Informationen über den Gesamtbetrag, der auf Ihr Konto überwiesen wurde. Der Gesamtbetrag ist ggf. weiter unten nach Zahlungsdaten aufgeschlüsselt. Jede Zahlung erhält eine eigene Referenznummer.
5. **Auszahlungsbetrag:** Informationen über die Kassenschnitte, die Teil einer Zahlung sind.
6. **SOC-Informationen:** SOC ist die Abkürzung für Summary of Charges und steht für Kassenschnitt. Jeder SOC hat seine Referenznummer und ist mit dem Datum der Einreichung versehen.

4.2 So funktionieren Kartenzahlungen

Die Abwicklung von Kartenzahlungen erfolgt in mehreren Schritten:

- Dem Karteninhaber wird durch die kartenausgebende Bank eine Kreditlinie gewährt. Damit kann der Karteninhaber jeden Monat über Beträge bis zur Obergrenze der Kreditlinie verfügen. Kreditkarten von American Express haben in der Regel kein Limit.

German MOG final05 24/08/2007 09:18 Page 16

Kapitel 4 – Abrechnungen

- Auf der anderen Seite wird ein Geschäft oder ein Betrieb für die Kartenannahme zugelassen. Hier wird ein Abrechnungskonto für die Bearbeitung der Kartentransaktionen eingerichtet.

Wenn Sie als Geschäft oder Betrieb eine Kreditkarte als Zahlungsmittel akzeptieren, wird der Kaufpreis, der Transaktionswert, abzüglich der Gebühren Ihrem Bankkonto gutgeschrieben. Die Daten der Transaktion werden dann zur Bank des Karteninhabers gesandt, wo dessen Konto belastet wird.

Dieser Geldtransfer erfolgt dann innerhalb einer vereinbarten Frist und wird auf der monatlichen Abrechnung beider Parteien aufgeführt. Auf Ihrer Abrechnung wird ein Guthaben angezeigt und eine entsprechende Belastung auf dem Kontoauszug des Karteninhabers.

Transaktionsablauf:
Die Transaktion und die entsprechende Wertübertragung verlaufen vom Terminal eines Vertragsunternehmens zu Elavon, von dort zur Bank des Karteninhabers und schließlich zum Konto des Karteninhabers. Elavon erhält die Zahlung in entgegengesetzter Richtung und leitet den Betrag an das Bankkonto des Vertragsunternehmens weiter.

Während dieses Prozesses sind die Daten der Transaktion durch die Bearbeitungsnetze von Kreditkartenorganisationen wie MasterCard, Visa oder American Express gereist, die den ganzen Globus umspannen.

Dieses gesamte Verfahren wird „Abwicklung" genannt und von Elavon für Sie vorgenommen. Die Servicegebühren dafür werden jeden Monat von Ihrem Bankkonto zusammen mit sonstigen Anpassungen wie Korrekturen der Belege oder Chargebacks abgezogen bzw. mit den von Ihnen eingereichten Umsätzen verrechnet.

Kapitel 5 – Verdächtige Transaktionen

5.1 Betrug bei Transaktionen mit vorgelegter Karte (Card Present)

Wenn Ihr Unternehmen für die Annahme von Kartentransaktionen zugelassen worden ist, bei denen die Karte zum Zeitpunkt der Transaktion an der Kasse vorgelegt wird (Card Present), erhalten Sie hier einige Tipps zum Schutz vor betrügerischen Transaktionen.

- Sollten Sie über ein elektronisches Terminal verfügen und eine Karte vorgelegt bekommen, die nicht gelesen werden kann, sollten Sie einen manuellen Abdruck der Kreditkarte machen. Der Kunde muss den Beleg mit dem Abdruck unterzeichnen und Sie müssen eine telefonische Autorisierung einholen. Bitte weisen Sie Ihr gesamtes Personal an, in jedem Fall so zu verfahren.

  Sollten Sie dafür einen Kreditkartenbelegdrucker (Imprinter) kaufen müssen, wenden Sie sich bitte an unseren Kundenservice.
- Bearbeiten Sie keine Transaktionen ohne vorgelegte Karte.
- Prüfen Sie die Daten auf der Karte (siehe auch Kapitel 2.3).

1. **Anfang des Gültigkeitszeitraums (falls vorhanden): Prüfen Sie, ob das Anfangsdatum auf der Karte nicht in der Zukunft liegt. Karten mit Anfangsdaten in der Zukunft dürfen nicht angenommen werden.**
2. Ablaufdatum: Prüfen Sie, ob die Karte nicht abgelaufen ist. Abgelaufene Karten dürfen nicht angenommen werden.
3. Name des Karteninhabers: Prüfen Sie, ob der Name auf der Karte mit der sie vorlegenden Person übereinstimmen kann, dass z. B. eine auf eine Frau ausgestellte Karte nicht durch einen Mann vorgelegt wird.
4. Prüfen Sie, ob die Karte einen Magnetstreifen hat und ob das Logo der Kreditkarte auf der Karte zu sehen ist, z. B. MasterCard, Visa, American Express, und ob sich das Hologramm (falls vorhanden) bewegt/ändert.
5. Vergewissern Sie sich bei Karten von American Express, dass auf der Vorderseite der Karte rechts über der Kartennummer vier Ziffern gedruckt sind. Vergewissern Sie sich, dass diese Nummer nicht abgerieben werden kann.
6. Unterschriftsfeld: Prüfen Sie, ob die Karte unterzeichnet ist und ob der Name der Unterschrift mit dem auf der Vorderseite der Karte eingeprägten Namen übereinstimmt. Prüfen Sie auch, ob die Unterschrift des Kunden auf dem Transaktionsbeleg nicht zögernd oder in Druckschrift geschrieben ist.
7. Wenn Sie die Karte in der Hand halten, reiben Sie einmal mit Ihrem Daumen über den Unterschriftenstreifen. Ist dieser nicht glatt und eben, könnte die Karte manipuliert worden sein.

Sollten Sie trotz allem noch Grund zum Zweifel haben, folgen Sie den Hinweisen in Kapitel 5.3.

German MOG final05 24/08/2007 09:18 Page 18

Chipkarten

Annahme einer Chipkarte

Das Terminal selbst oder interne Betriebsanweisungen informieren Sie darüber, ob eine Kreditkarte von Ihnen oder vom Kunden in das Terminal/Eingabegerät eingeführt werden soll.

Daraufhin wird Ihr Kunde gegebenenfalls dazu aufgefordert, seine vierstellige PIN über die Tastatur einzugeben.
Bitte beachten Sie dabei:

- Kein Kunde darf Ihnen gegenüber seine PIN aufdecken. Während die PIN eingegeben wird, sollten Sie immer wegschauen. Es gibt verschiedene Konstruktionen von PIN-Eingabevorrichtungen, unter anderem auch solche mit zusätzlicher Abschirmung. Dennoch sollten Sie den Kunden stets auffordern, die PIN-Eingabevorrichtung mit der Hand abzuschirmen, wenn er seine PIN eingibt. Andere anwesende Kunden sollten Sie darauf hinweisen, ebenfalls Diskretion und Abstand zu wahren.

- Wenn Ihnen eine Chipkarte zur Zahlung vorgelegt wird, folgen Sie den Anweisungen des Terminals und verwenden Sie, wenn Sie dazu vom Terminal aufgefordert werden, die PIN-Überprüfung statt nur der Unterschrift.
  Achtung: Wenn Sie trotz der Aufforderung durch das Terminal die PIN bei der Zahlung übergehen, kann die Haftung bei Ihnen liegen. Wenn ein Kunde darum bittet, die PIN zu übergehen, befolgen Sie zu Ihrer eigenen Sicherheit sorgfältig die vom Terminal gegebenen Anweisungen.

Allgemeiner Leitfaden zur Kartenannahme

- Erstellen Sie Gutschriften oder Rückerstattungen nur zu Gunsten der Karte, die bei der ursprünglichen Transaktion vorgelegen hat. Erstellen Sie KEINE Gutschrift oder Rückerstattung zu Gunsten einer Karte, wenn die ursprüngliche Zahlung durch andere Mittel erfolgt ist, z. B. Bargeld oder Scheck.
- Teilen Sie einen Verkauf NICHT in kleinere Beträge auf.
- Prüfen Sie, ob das Ablaufdatum gültig ist. Die Karte darf nicht angenommen werden, wenn dieses Datum überschritten ist.
- Bearbeiten Sie KEINE Transaktionen für ein anderes Unternehmen als Ihres.
- Bearbeiten Sie KEINE Transaktionen für eine Karte, die auf Ihren Namen oder den Namen eines Geschäftsführers oder Partners Ihres Unternehmens ausgestellt ist.

Kapitel 5 – Verdächtige Transaktionen

5.2 Betrug bei Transaktionen ohne vorgelegte Karte (Post/Telefon/Internet-Händler)

Bevor Sie Transaktionen akzeptieren, bei denen Ihnen die Karte nicht vorgelegt wird – also etwa über Post, Telefon oder Internet –, prüfen Sie Ihren Vertrag. Nur wenn dies hierin ausdrücklich festgelegt ist, dürfen Sie Karten auch dann als Zahlungsmittel akzeptieren, wenn die Karte nicht vorgelegt wird. Sie müssen dann die notwendigen Vorkehrungen treffen, um die Transaktionen abzusichern und das Risiko einer Rückbelastung zu reduzieren.

Die meisten Schwierigkeiten gehen auf Transaktionen ohne vorgelegte Karte zurück. Bei Bestellungen per Post, Telefon und Internet ist das Vertragsunternehmen zu 100 Prozent haftbar, wenn sich eine Transaktion als betrügerisch oder nicht durch den Karteninhaber autorisiert herausstellt.

Helfen Sie mit, das Risiko zu minimieren, achten Sie auf verdächtige Umstände:

- Sie erhalten mehrere Bestellungen, bei denen zum Ausgleich der Rechnung dieselbe Kartennummer angegeben wird.
- Sie erhalten mehrere Bestellungen, bei denen zum Ausgleich der Rechnung Karten einer bestimmten Bank angegeben werden, das heißt, mehrere Transaktionen, bei denen alle Kartennummern mit denselben sechs Ziffern beginnen. Bei Karten von American Express sind es dieselben vier Ziffern.
- Dieselben Kartennummern werden in einem kurzen Zeitraum mehrfach verwendet.
- Mehrere Transaktionen erfolgen von derselben Adresse oder demselben Gebiet aus.
- Sie verzeichnen einen deutlichen Anstieg des Umsatzes/der Kaufanfragen.
- Sie registrieren ein hohes Umsatzvolumen von Waren, die leicht wiederverkauft werden können etwa Fernseher, DVD-Spieler, Hi-Fi-Geräte, Computer, Mobilfunkgeräte usw.
- Transaktionen/Bestellungen aus anderen Ländern, die ungewöhnlich erscheinen.

Tipps zur Vermeidung betrügerischer Transaktionen:

- Überprüfen Sie die Bestell- und Lieferadresse für Bestellungen von hohem Wert – leiten Sie Waren nur an die Rechnungsadresse weiter. Lassen Sie sich Telefonnummer und Adresse geben und vergleichen Sie die Daten mit Einträgen in elektronischen Registern oder dem Telefonbuch.
- Waren sollten nie auf Bitten der Karteninhaber an Taxifahrer, Kuriere oder Fahrer übergeben werden. Waren sind an die Adresse des Karteninhabers zu liefern. Seien Sie

German MOG final05 24/08/2007 09:18 Page 20

wachsam, wenn an eine andere Anschrift als an die Rechnungsadresse des Karteninhabers geliefert werden soll.

WENN EIN KARTENINHABER BEANTRAGT, DIE WAREN ABZUHOLEN, BEHANDELN SIE DIES ALS EINE TRANSAKTION MIT VORGELEGTER KARTE IM GEGENSATZ ZU EINER MIT NICHT VORGELEGTER KARTE.

Wenn Ihnen eine Transaktion verdächtig vorkommt, ungeachtet dessen, ob die Karte vorliegt oder nicht, sollten Sie beim Autorisierungsservice einen „Code 10"-Anruf tätigen.

5.3 Betrug – „Code 10"

Eine Autorisierung garantiert noch keine Zahlung. Das Risiko liegt immer noch beim Vertragsunternehmen. „Code 10"-Anrufe dienen dazu, die Gefahr durch betrügerische Transaktionen zu reduzieren.

Betrugsgründe, um misstrauisch zu sein:

- Ein Kunde zögert bei der Unterzeichnung des Transaktionsbelegs.
- Ein Kunde legt Ihnen eine zweite Karte auf einen anderen Namen vor.
- Ein Kunde gibt mehr als eine Kartennummer an, um eine Bestellung oder eine Gruppe von Bestellungen abzudecken.
- Ein Kunde scheint am Preis oder an der genauen Beschreibung der Waren desinteressiert.
- Ein Kunde erscheint nervös und in Eile.
- Ein Karteninhaber schlägt vor, einen Verkauf in zwei oder mehrere getrennte Verkäufe aufzuteilen.
- Ein Kunde scheint die Kartendaten einer anderen Person anzugeben, z. B. ein Mann, der die Kartendaten einer Frau angibt.
- Ein Kunde versucht, Sie bei der Zahlung abzulenken.

Haben Sie weitere Fragen? Wenden Sie sich für weitere Informationen zu einem der obigen Themen bitte an unsere Serviceabteilung. Die Kontaktdaten finden Sie auf der hinteren Umschlagseite.

Kapitel 5 – Verdächtige Transaktionen

5.4 Einbehalten der Karte

- Unter bestimmten Umständen können Kartenherausgeber die Rückgabe der Karten fordern. Sollte solch ein Fall vorliegen, zeigt das Terminal die Meldung „Karte einbehalten" an.
- Ebenso kann es vorkommen, dass das Terminal ein Vertragsunternehmen dazu auffordert, den Autorisierungsservice anzurufen. Der dortige Mitarbeiter kann dann mitteilen, dass die Karte einbehalten und an den Kartenherausgeber zurückgesandt werden muss. Der Autorisierungsservice wird Ihnen dazu eine Referenznummer mitteilen.

Wie gehen Sie jetzt weiter vor?

1. Teilen Sie dem Kunden mit, dass seine Bank die Rückgabe der Karte fordert. Wenn der Karteninhaber Fragen hat, muss er sich direkt mit seiner Bank in Verbindung setzen.
2. Ihnen wird durch den Autorisierungsbeauftragten eine Referenznummer für das Einbehalten der Karte mitgeteilt.

Hinweis: Schneiden Sie die untere rechte Ecke der Karte ab und achten Sie dabei darauf, die eingeprägte Kartennummer oder den Magnetstreifen nicht zu zerstören. Dies sollte diskret und nicht vor dem Karteninhaber geschehen.

Hinweis: Vergütungen sind nur dann zahlbar, wenn entweder das Terminal oder ein Autorisierungsbeauftragter einen Antrag auf Einbehaltung der Karte gestellt hat. Fügen Sie den Terminalbeleg bei, der deutlich „Karte einbehalten" besagt oder den „Autorisierungscode Karte einbehalten" enthält, der durch den Autorisierungsberechtigten telefonisch übermittelt worden ist.

Geben Sie beide Teile der Karte zusammen mit einer Notiz zurück, auf der die erhaltene Referenznummer, Ihre VU-Nummer und auch Name und Telefonnummer der Person steht, die für die Wiederfreigabe der Karte zuständig ist.

Senden Sie einbehaltene Karten bitte an: Elavon Merchant Services – Postfach 710 247, 60492 Frankfurt, Deutschland

Bitte beachten Sie, dass Sie niemals Ihre eigene Sicherheit oder die Ihres Personals gefährden sollen, wenn Sie eine Karte einbehalten.

Wenn der Karteninhaber nicht anwesend ist, teilen Sie ihm mit, dass er seine Bank kontaktieren soll, da Sie keine Autorisierung für die Transaktion erhalten konnten.

German MOG final05 24/08/2007 09:18 Page 22

Kapitel 5 – Verdächtige Transaktionen

5.5 Achten Sie auf Ihr Personal

- Lassen Sie sich vom gesamten Personal Referenzen geben und überprüfen Sie diese. Dies gilt auch für vorübergehende und kurzfristige Anstellungen.
- Sorgen Sie dafür, dass exakte Daten über Ihre Angestellten zur Verfügung stehen und dass individuelle Mitarbeiter-IDs an jeden vergeben werden, der Kartenzahlungen entgegennimmt.
- Sorgen Sie dafür, dass das gesamte Personal in der Annahme von Kartenzahlungen geschult wird.
- Führen Sie Stichproben durch. So stellen Sie sicher, dass die festgelegten Verfahren eingehalten werden und vor allem, dass die Mitarbeiter ihre persönlichen IDs verwenden.

5.6 Technik

- Vergewissern Sie sich, dass die gesamte Verkabelung des Terminals/Geräts sicher und nicht für die Öffentlichkeit oder unautorisierte Mitarbeiter zugänglich ist.
- Sorgen Sie dafür, dass regelmäßige Überprüfungen durchgeführt werden. So können Sie sicherstellen, dass keine zusätzlichen Aufzeichnungs- oder Codeerfassungsgeräte, z. B. in Deckenpaneelen, installiert wurden. Achten Sie auch auf Spendendosen usw.
- Sorgen Sie dafür, dass die Fläche der Ladentheke um die Kasse herum frei ist. So können Sie nicht autorisierte Zusatzgeräte/Aufzeichnungsgeräte einschließlich Mobiltelefone leicht entdecken.
- Nehmen Sie für alle Geräte vollständige regelmäßige Überprüfungen vor. So stellen Sie sicher, dass kein unbefugter Eingriff vorgenommen wurde.

Kapitel 6 – Ersatzverfahren Manuelle Bearbeitung auf Papier

6.1 Ersatzverfahren

Wenn Ihr Terminal nicht verfügbar ist, können Sie die Zahlungen auch mit einem Papier-Transaktionsbeleg abwickeln. Transaktionen auf Papier sollten aber nur als Notlösung bei Ausfall Ihres elektronischen Systems dienen.

Transaktionsbeleg
Eine Gutschrift kann auf die gleiche Art ausgefüllt werden wie ein Belastungsbeleg.

1. Unterschrift des Karteninhabers
2. Ausfüllen, wenn Sie die Autorisierung erhalten haben
3. Gesamtwert der Kartentransaktion
4. Transaktionsdatum

Manueller Verkauf:
Da bei manuellen Zahlungen kein Limit zur Verfügung steht, müssen Sie in jedem Fall das Autorisierungsteam kontaktieren und sich einen Autorisierungscode geben lassen, bevor Sie die Transaktion abschließen. Befolgen Sie dazu die Anleitung zur Autorisierung in Kapitel 2. Sollten Sie einen Kreditkartenbelegdrucker (Imprinter) kaufen müssen, wenden Sie sich an unser Serviceteam. Die Kontaktdaten finden Sie auf der hinteren Umschlagseite dieses Handbuchs.

Manuelles Verkaufsverfahren bei vorgelegter Karte:

- Nehmen Sie die Karte an sich.
- Lassen Sie sich vom Autorisierungsteam eine Genehmigung, den Autorisierungscode, geben.
- Schieben Sie die Karte mit der Vorderseite nach oben in den Belegdrucker ein und legen Sie den Transaktionsbeleg über der Karte ein.
- Betätigen Sie den Belegdrucker, indem Sie ihn fest von links nach rechts und dann wieder zurück in die Ausgangsposition schieben.
- Entnehmen Sie den Transaktionsbeleg und prüfen Sie, ob alle Kopien deutlich mit den vollständigen Kartendaten und Informationen des Vertragsunternehmens bedruckt worden sind.
- Nehmen Sie die Karte aus dem Belegdrucker.
- Füllen Sie den Transaktionsbeleg mit Kugelschreiber vollständig aus. Achten Sie darauf, dass Sie den Autorisierungscode eintragen, den Sie vom Autorisierungsteam bekommen haben.
- Behalten Sie die Karte und beobachten Sie, wie der Karteninhaber den Transaktionsbeleg unterzeichnet. Prüfen Sie, ob die Unterschrift mit der Unterschrift auf der Rückseite der Karte übereinstimmt.

German MOG final05 24/08/2007 09:18 Page 24

Kapitel 7 – Chip und PIN

- Prüfen Sie erneut, ob die Daten korrekt eingegeben sind und auf allen Kopien des Transaktionsbelegs zu sehen sind. Wenn nicht, vernichten Sie den Transaktionsbeleg und beginnen noch einmal von vorne.
- Wenn alles in Ordnung ist, geben Sie dem Kunden die oberste Kopie des Belegs und die Karte.
- Bewahren Sie die Bearbeitungskopien und die Kopien für das Vertragsunternehmen an einem sicheren Ort auf, bis Sie sie elektronisch über Ihr Terminal eingeben können.
- Sobald das Terminal wieder verfügbar ist, geben Sie die Transaktion erneut unter Verwendung des Force- oder Offline-Verfahrens ein. Wenn Sie weitere Fragen haben, wenden Sie sich bitte an unser Serviceteam.

Sie können auch Papierbelege direkt einreichen. Bitte beachten Sie, dass diese dann innerhalb von drei Tagen nach dem Zahlungsvorgang zur Bearbeitung vorgelegt werden müssen.

7.1 Chip und PIN

Kredit-, Kunden- und Debitkarten mit Magnetstreifen, bei denen die Zahlung durch eine Unterschrift bestätigt wird, werden zunehmend durch Chipkarten mit PIN-Eingabe ersetzt. Dies ist eine Reaktion auf die starke Zunahme des Kreditkartenbetrugs, insbesondere der Fälschung von Karten und der Benutzung verlorener oder gestohlener Karten.

In die Chipkarten sind Mikrochips integriert, die äußerst sicher Daten speichern und verarbeiten können. Die darauf enthaltenen Informationen helfen bei der Echtheitsprüfung der Karte und machen Fälschungen für einen Betrüger schwierig und teuer.

Eine PIN (Persönliche Identifikationsnummer) ist eine vierstellige Zahl, die durch den Karteninhaber eingegeben wird. Damit weist er nach, dass er der wirkliche Besitzer dieser Karte ist. Durch die Eingabe der PIN ist es nicht mehr notwendig, einen Papierbeleg zu unterzeichnen.

Kapitel 8 – Rückbelastungen (Chargebacks)

8.1 Rückbelastungen (Chargebacks)

Zu einer Rückbelastung, bei der Ihrem Konto bereits gutgeschriebene Beträge wieder zurückgebucht werden, kann es kommen, wenn Ihr Servicevertrag oder die Allgemeinen Geschäftsbedingungen verletzt wurden. Eine Rückbelastung kann auch dann anfallen, wenn eine kartenausgebende Bank glaubt, dass die Transaktion ungültig oder durch den tatsächlichen Karteninhaber nicht autorisiert ist.

Eine Rückbelastung wird von der Karten herausgebenden Bank gegen ein Vertragsunternehmen geltend gemacht, sobald die Bank ein Problem mit einer Transaktion erkennt. Die Frist, binnen der eine Rückbelastung geltend gemacht werden kann, kann jedoch bis zu 180 Tage ab Transaktionsdatum betragen.

Wichtig: Das Vertragsunternehmen ist für eine Rückbelastung haftbar, wenn der Transaktionsbeleg keinen Autorisierungscode trägt und/oder wenn die Höhe der Zahlung das Limit überschreitet. Limits werden durch die internationalen Kartenvereinigungen vorgegeben.

Wenn der Service von Ihnen eine Rückbelastung verlangt, wird die Chargeback-Abteilung Sie bei allen Ihren Fragen unterstützen. Die Telefonnummer finden Sie auf der Rückseite dieser Broschüre.

8.2 Umstände, die zu einer Rückbelastung führen können

- Aufgeteilter Kauf – wenn ein Vertragsunternehmen eine hohe Kaufsumme in zwei oder mehrere Beträge aufteilt, die unter dem Limit liegen, um so die Transaktion zu erzwingen, und dabei keine Autorisierung für den höheren Transaktionsbetrag einholt.
- Wenn das Vertragsunternehmen eine Autorisierungsforderung des Terminals ignoriert und die Transaktion ohne Anruf beim Autorisierungsteam durchführt. Alternativ gilt das, wenn der Anruf zwar getätigt, die Transaktion aber trotz einer verweigerten Autorisierung durchgeführt wird.
- Wenn der durch das Vertragsunternehmen abgebuchte Betrag das Kreditlimit des Karteninhabers überschreitet.
- Doppelbuchung – wenn eine Transaktion fälschlicherweise zweimal übermittelt wird.
- Abgelaufene Karte – wenn das Vertragsunternehmen eine Transaktion mit einer abgelaufenen Karte durchführt.
- Fehlende Zahlungsanweisung – wenn die Bank des Karteninhabers eine Kopie der Transaktionsunterlagen anfordert, das Vertragsunternehmen aber keine ausreichenden

German MOG final05 24/08/2007 09:18 Page 26

Kapitel 8 – Rückbelastungen (Chargebacks)

unterzeichneten bzw. mit Abdruck versehenen Unterlagen vorlegen kann, um die Beteiligung des tatsächlichen Karteninhabers an der Transaktion zu beweisen. Bitte beachten Sie, dass Transaktionsbelege vom Vertragsunternehmen 18 Monate lang aufbewahrt werden müssen.

- Wenn das Vertragsunternehmen nicht innerhalb der durch die internationalen Vereinigungen gesetzten Fristen eine Dokumentation einer Transaktion liefern kann.
- Wenn eine Rückerstattung nicht bearbeitet wird und der Karteninhaber nachweisen kann, dass das Vertragsunternehmen der Rückerstattung eines Betrages zugestimmt, der Karteninhaber diese aber im vereinbarten Zeitraum noch nicht erhalten hat.
- Wenn das Vertragsunternehmen während der Transaktion keinen Abdruck der Karte genommen hat oder den Transaktionsbeleg nicht durch den Karteninhaber hat unterzeichnen lassen.
- Späte Vorlage – wenn eine Transaktion erst nach Ablauf der 3-Tage-Frist durch das Vertragsunternehmen bearbeitet wird.
- Wenn eine falsche Kontonummer von Hand über das Terminal eingegeben oder von Hand auf einen Transaktionsbeleg geschrieben wurde und dadurch die Transaktion für ein ungültiges/falsches Konto vorgenommen wurde.
- Stornierter Dauerauftrag – wenn ein Karteninhaber nachweisen kann, dass er einen Dauerauftrag, ein Abonnement oder ähnliches beim Vertragsunternehmen storniert hat, sein Konto aber immer noch mit den periodischen Zahlungen belastet wird.
- Abbuchung als Kauf verbucht – wenn das Vertragsunternehmen eine Rückerstattung weiterleitet, diese aber als Verkauf bearbeitet wird und daher den Karteninhaber erneut belastet. Die Rückbelastung beträgt dann das Doppelte des Transaktionsbetrags.
- Falsche Artikel – wenn der Karteninhaber zum Beispiel anhand eines Bildes oder einer schriftlichen Beschreibung eines per Post oder Telefon bestellten Artikels nachweisen kann, dass das Vertragsunternehmen einen Artikel gesandt hat, dessen Farbe, Größe, Qualität usw. von der ursprünglichen Beschreibung abweicht.
- Nichterhalt der Ware – wenn ein Karteninhaber Waren per Post/Telefon bestellt, den Artikel jedoch nicht innerhalb von 30 Tagen nach dem vereinbarten Zeitrahmen erhält.
- Dienstleistungen nicht erbracht – wenn der Karteninhaber für eine Dienstleistung bezahlt hat und das Vertragsunternehmen nicht gewillt/nicht in der Lage ist, diese Dienstleistung zu erbringen.
- Falsche Währung – wenn der Karteninhaber eine Zahlungsanweisung in einer Währung unterzeichnet hat, aber die Transaktion in einer anderen Währung auf seinem Konto vorgenommen wird.
- Annahme einer Karte mit einem beschädigten oder manipulierten Unterschriftsstreifen.
- Jede Transaktion, bei der der Karteninhaber nicht anwesend ist (Card not present – CNP).

Kapitel 9 – MerchantConnect

9.1 MerchantConnect (www.merchantConnect.com)

MerchantConnect ist ein innovativer Online-Dienst, mit dem Sie überall und zu jedem Zeitpunkt online Ihre Konten einsehen können.

9.2 Was leistet MerchantConnect?

Abrechnungsinformationen:

- Anzeige von Überweisungsbeträgen nach Datum
- Anzeige von Anfragen und Chargebacks
- Details Ihres Vertragsprofils einsehen
- Information und Hilfestellung bei Problemen
- Einrichtung von Benutzergruppen (z. B. nach bestimmten Vertragsunternehmensnummern)
- Anzeige der Servicegebühr für die Abrechnung des vergangenen Monats

Überprüfung der Verkaufstransaktionen:

- Ihren Verkaufsumsatz pro Kartentyp für den laufenden Monat anzeigen
- Abbuchungen bestätigen
- Batches (Kassenschnitte) und Transaktionen anzeigen
- Monatliche Abrechnungen für die letzten 12 Monate anzeigen
- Ihren Umsatz für die letzten 12 Monate analysieren

Neue Funktionen:

- Vertragsunternehmen mit mehreren Filialen erhalten mit der Rollup-Funktion einen Gesamtüberblick über ihre gesamte Geschäftstätigkeit.
- Berichtigungen lassen sich im Online-System einfacher vornehmen.
- Kontoinformationen sind sofort erhältlich – keine Anrufe mehr bei einzelnen Standorten für die Rückverfolgung von Transaktionsinformationen.

German MOG final05 24/08/2007 09:18 Page 28

Kapitel 10 – Sonstige nützliche Informationen

Aufbewahrung von Unterlagen:
Kopien Ihrer Verkaufs- und Rückerstattungsbelege und auch zusammenfassende Belege müssen von Ihnen 18 Monate lang an einem sicheren Ort aufbewahrt werden. Sie müssen verfügbar sein, wenn es zu einem Streit über eine Kreditkartentransaktion kommt. Die Bank kann Sie auffordern, Unterlagen für eine bestimmte Kreditkartentransaktion einzureichen. Diese müssen unter normalen Umständen innerhalb von 14 Werktagen nach der Aufforderung entweder im Original oder als Kopie vorgelegt werden. Unter bestimmten Umständen, z. B. bei Kartenbetrug, kann die Bank Sie auffordern, die Unterlagen innerhalb von 48 Stunden einzureichen. Sie sind dabei zur Einhaltung dieser Fristen verpflichtet. Wenn Sie nach 18 Monaten die Unterlagen vernichten, sorgen Sie unbedingt dafür, dass sie nicht in unbefugte Hände gelangen können.

Werbung/Anzeigen/Displays am Point of Sale:
Wenn Sie in Ihrer Werbung darauf hinweisen, dass Sie Karten als Zahlungsmittel akzeptieren, gelten folgende Regeln:
Die Logos der Kartenorganisationen sind als Warenzeichen registriert und dürfen nur im Rahmen der Benutzungsbedingungen verwendet werden, die bei den Kartenorganisationen erhältlich sind. Wenn Sie Details dazu wünschen, wenden Sie sich an unser Serviceteam, das Ihnen gerne die erforderlichen Unterlagen zusendet.
Die Logos der Kartenorganisationen dürfen in der Werbung nicht auf eine Art verwendet werden, durch die eine Verbindung zu den angebotenen Waren oder Dienstleistungen hergestellt oder impliziert wird.
Aufkleber mit Kartenlogos werden allen Vertragsunternehmen zur Verfügung gestellt. Sie müssen in Ihrem Geschäft deutlich zu sehen sein. Sobald sie angebracht sind, dürfen Sie die Annahme von Kartentransaktionen nicht ablehnen.

Änderung von Kontodaten:
Wenn Sie Ihr in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen angegebenes Bankkonto ändern, müssen Sie ein neues Einzugsermächtigungsformular ausfüllen und an uns senden.

Änderung von Besitzverhältnissen/Status/Name/Anschrift:
Für den Fall, dass sich die Besitzverhältnisse oder die Rechtsform Ihres Unternehmens, die angebotenen Dienstleistungen oder Waren, der Name und/oder die Adresse ändern, informieren Sie bitte unverzüglich unser Serviceteam. Gleiches gilt für Niederlassungen, Filialen oder andere Außenstellen Ihres Unternehmens.

Kapitel 10 – Sonstige nützliche Informationen

Defekte oder fehlerhafte Kreditkartenbelegdrucker:
Wenn Sie Probleme mit defekten oder fehlerhaften Kreditkartenbelegdruckern haben, wenden Sie sich an unseren Kundendienst.

Was tun, wenn eine Karte bei Ihnen zurückgelassen wird?
In einem solchen Fall wenden Sie sich bitte sofort an den Kartenherausgeber für weitere Informationen. Die Telefonnummer finden Sie jeweils auf der Rückseite der Karte.

German MOG final05 24/08/2007 09:18 Page 30

Transaktionen

Ein Autorisierungscode kann:

- nicht garantieren, dass das Vertragsunternehmen eine endgültige Zahlung für eine Verkaufstransaktion erhält;
- nicht garantieren, dass die Verkaufstransaktion nicht später durch den Karteninhaber oder den Kartenherausgeber angefochten wird;
- das Vertragsunternehmen nicht schützen bei einer Rückbelastung für unautorisierte Verkaufstransaktionen oder Streitfälle über die Qualität von Waren oder Dienstleistungen.

Das Vertragsunternehmen muss einen Autorisierungscode einholen, bevor es eine Verkaufstransaktion abschließt. Durch einen Autorisierungscode wird im Allgemeinen überprüft, ob die Kartennummer gültig ist und die Karte zum Zeitpunkt der Verkaufstransaktion nicht als verloren oder gestohlen gemeldet worden ist. Zudem bestätigt er, dass der für die Verkaufstransaktion erforderliche Kredit- oder Geldbetrag verfügbar ist. Das Vertragsunternehmen muss alle Anweisungen befolgen, die es während der Autorisierung erhalten hat. Bei Erhalt eines Autorisierungscodes darf das Vertragsunternehmen nur die autorisierten Verkaufstransaktionen abschließen und muss sicherstellen, dass der Autorisierungscode auf dem Transaktionsbeleg vermerkt ist. Für alle Transaktionen ohne vorgelegte Karte (Card not present) muss das Vertragsunternehmen je nach Anwendbarkeit das Ablaufdatum der Karte, die Anschrift und Telefonnummer des Karteninhabers und die CVV2/CVC2-Nummer einholen und sie als Teil der Autorisierung weiterleiten.

Wenn das Terminal im Fall von Transaktionen mit vorhandener Karte den Magnetstreifen auf der Karte nicht lesen kann, muss das Vertragsunternehmen die manuellen Bearbeitungsverfahren in Abschnitt 5.1 dieses Kundenhandbuchs befolgen. In jedem Fall ist ein Autorisierungscode für jede Verkaufstransaktion erforderlich. Dabei ist es gleichgültig, ob er elektronisch durch die Verwendung eines Terminals oder mündlich per Telefon angefordert wird.

Identifizierung des Karteninhabers:

- Der Karteninhaber unterzeichnet den durch das Terminal erzeugten Transaktionsbeleg.

oder

- Bei PIN-Transaktionen gibt der Karteninhaber die PIN korrekt in das Terminal ein, woraufhin sie durch das Terminal überprüft wird.

Kapitel 11 – Anforderungen der Kreditkartenorganisationen

Einzug von Karten

Das Vertragsunternehmen hat eine Karte mit vertretbaren, friedlichen Mitteln in seinen Besitz zu bringen, wenn

- es von Elavon, dem Mitglied, dem Kartenherausgeber oder dem telefonischen Autorisierungsteam angewiesen wird, sie einzuziehen;
- der Händler berechtigte Gründe zu der Annehme hat, dass die Karte verloren, gestohlen, gefälscht, betrügerisch oder anderweitig ungültig ist oder ihre Verwendung durch den Karteninhaber nicht autorisiert ist;
- bei Visa Cards die vier unter der eingeprägten Kontonummer gedruckten Ziffern nicht mit den ersten vier Ziffern der eingeprägten Kontonummer übereinstimmen; oder
- bei MasterCard-Karten sich in der rechten unteren Ecke der Vorderseite der Karte nicht das „Doppelglobus“-Hologramm befindet.

Transaktionsbelege

Jede Transaktion wird durch ein Dokument (den „Transaktionsbeleg“) beurkundet, das folgende Informationen enthält:

- die Kontonummer der Karte (in dem Maße gekürzt, wie durch den Vertrag oder die Regelungen erforderlich);
- den Namen und Standort des Vertragsunternehmens;
- den Transaktionsbetrag einschließlich geltender Steuern;
- das Transaktionsdatum;
- den Autorisierungscode;
- Platz für die Unterschrift des Karteninhabers für Transaktionen mit vorhandener Karte, die keine PIN-Transaktionen sind;
- Angabe, wer welche Kopie des Transaktionsbelegs erhalten soll (z. B. Kopie für das Vertragsunternehmen, Kopie für das Mitglied, Kopie für den Karteninhaber);
- die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Verkaufs, ob Garantierechte im Vergleich zu den normalen Geschäftsbedingungen des Vertragsunternehmens eingeschränkt sind;
- die Währung, in welcher der Transaktionsbetrag ausgedrückt wird.

German MOG final05 24/08/2007 09:18 Page 32

Ungültige Transaktionsbelege

Ein Transaktionsbeleg ist ungültig, wenn er nicht in Einklang mit den Gesetzen und Regelungen erstellt ist, insbesondere wenn:

- die Unterschrift auf dem Transaktionsbeleg (falls laut Regelungen erforderlich) nicht mit der Unterschrift auf der Karte übereinstimmt;
- die Elavon eingereichte Kopie des Transaktionsbelegs nicht mit der dem Karteninhaber übergebenen Kopie des Transaktionsbelegs übereinstimmt;
- die Karte zum Zeitpunkt der Transaktion abgelaufen oder noch nicht gültig geworden ist.

Periodische Transaktionen (Recurring transactions)

Das Vertragsunternehmen muss einen schriftlichen Auftrag des Karteninhabers erhalten, damit dessen Karte mit einer periodischen Transaktion belastet werden kann. Dieser Auftrag muss die Häufigkeit der Belastung (monatlich, jährlich usw.) und die Zeitdauer, während der diese Belastungen vorgenommen werden, enthalten.

Das Vertragsunternehmen hat den Karteninhaber von allen Änderungen bei den periodischen Transaktionen mindestens 14 Tage vor der ersten derart geänderten Transaktion in Kenntnis zu setzen.

Das Recht zum regelmäßigen Einzug erlischt, wenn das Vertragsunternehmen

- eine Stornierungsmitteilung des Karteninhabers
- eine Mitteilung von Elavon, dass die Erlaubnis zu periodische Transaktionen widerrufen wurde, oder
- eine Antwort von Elavon oder dem Mitglied, dass die Karte nicht akzeptiert werden darf,

erhalten hat.

Alle Transaktionsbelege, die eine periodische Transaktion dokumentieren, sind deutlich mit den Wörtern „Periodische Transaktion“ zu kennzeichnen.

Kapitel 11 – Anforderungen der Kreditkartenorganisationen

Mehrere Transaktionsbelege

Alle Waren und Dienstleistungen, die in einem einzigen Kauf durch einen Karteninhaber erworben werden, sind auf einem einzigen Transaktionsbeleg zu dokumentieren. Davon ist nur abzuweichen wenn:

- der Karteninhaber gleichzeitig Teile des Transaktionsbetrags in bar oder auf andere Art bezahlt oder
- die Transaktion in Einklang mit dem Vertrag und den Regelungen eine Vorauszahlung ist.

Anzahlung/Teilzahlung

Wenn das Vertragsunternehmen Elavon eine dieser Verkaufsmethoden zuvor schriftlich mitgeteilt hat, kann es diese in Einklang mit dem Vertrag, geltendem Recht und den Regelungen ausführen. Das Vertragsunternehmen muss einen Transaktionsbeleg erstellen, wenn es die Anzahlungstransaktion bearbeitet, und einen zweiten Transaktionsbeleg, wenn es den Saldo der Transaktion bearbeitet. Das Vertragsunternehmen notiert auf dem jeweils gültigen Transaktionsbeleg die Wörter „Anzahlung“ oder „Saldo“. Das Vertragsunternehmen legt die mit „Saldo“ bezeichneten oder anderweitig zuzuordnenden Transaktionen erst dann vor, wenn die Waren an den Karteninhaber geliefert worden sind oder das Vertragsunternehmen die Dienstleistungen vollständig erbracht hat.

Einhaltung des Sicherheitsprogramms

Das Vertragsunternehmen muss die jeweils anzuwendenden Anforderungen des Kontoinformations-Sicherheitsprogramms von Visa (Account Information Security – AIS) und des Standort-Datenschutzprogramms von MasterCard (Site Data Protection – SDP) (zusammen als Datensicherheitsstandards der Zahlungskartenbranche [Payment Card Industry Data Security Standards – PCI DSS] bekannt) und alle Änderungen oder Ergänzungen dieser Programme, die von Zeit zu Zeit auftreten können, befolgen. Das Vertragsunternehmen muss auch dafür sorgen, dass alle Dritten, von denen das Vertragsunternehmen Mehrwertdienste erwirbt, die Anforderungen dieser Programme befolgen. Auf Antrag liefert Elavon dem Vertragsunternehmen Kopien einer Zusammenfassung der aktuellen Anforderungen der Programme Visa und MasterCard. Das Vertragsunternehmen ist für seine eigenen Handlungen, Versäumnisse oder Unterlassungen und die seiner Tochtergesellschaften, Führungskräfte, Direktoren,

German MOG final05 24/08/2007 09:18 Page 34

Aktionäre, Mitarbeiter und Vertreter verantwortlich, einschließlich Dritter, von denen das Vertragsunternehmen Mehrwertdienste erwirbt. Mit Ausnahme der Fälle, in denen Elavon gemäß Ziffer 15 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen zu Ihrem Dienstleistungsvertrag (Haftung) haftet, ist das Vertragsunternehmen für die Verletzung von Programmanforderungen durch eine der oben aufgeführten Personen voll haftbar. Wenn das Vertragsunternehmen an einem Programm mit einer anderen Kartenorganisation oder einem Kartenherausgeber teilnimmt oder eine Karte einer anderen Kartenorganisation akzeptiert, die ein Sicherheitsprogramm eingerichtet hat, muss das Vertragsunternehmen dieses ebenfalls befolgen und sicherstellen, dass die oben aufgeführten Personen die Programmanforderungen dieser Kartenorganisation erfüllen.

Marken der Kartenorganisationen

Das Vertragsunternehmen hat die jeweils aktuelle Version der Namen, Symbole und/oder Dienstleistungsmarken der Kartenorganisationen deutlich sichtbar anzuzeigen. Es kann diese Marken auf allen Werbematerialien in Einklang mit den Anforderungen des Eigentümers jeder Marke verwenden, wenn es allein zur Förderung der Akzeptanz der Karten dient.

Büromaterial und Werbematerialien

Bei der Bearbeitung von Transaktionen verwendet das Vertragsunternehmen nur Büro- und Werbematerialien, die durch Elavon geliefert worden sind oder für die das Vertragsunternehmen die vorherige schriftliche Genehmigung von Elavon erhalten hat.

Das Vertragsunternehmen hat in jeder seiner Räumlichkeiten, wo Transaktionen stattfinden können, die Werbematerialien, die durch Elavon geliefert wurden oder anderweitig schriftlich genehmigt worden sind, deutlich sichtbar auszulegen.

Das Recht des Vertragsunternehmens, alle diese Marken zu verwenden, erlischt bei der Beendigung des Vertrags. Die Verwendung von Werbematerialien, die durch oder im Namen von Visa, MasterCard und/oder weiteren Kartenorganisationen zur Verfügung gestellt werden, durch das Vertragsunternehmen lässt weder direkt noch indirekt darauf schließen, dass Visa, MasterCard oder die weiteren Kartenorganisationen andere Waren oder Dienstleistungen außer ihren eigenen bewerben. Bei Erklärungen zur Eignung seiner Produkte oder Dienstleistungen darf das Vertragsunternehmen nicht auf Visa, MasterCard oder eine sonstige Kartenorganisation verweisen.

Kapitel 11 – Anforderungen der Kreditkartenorganisationen

Postalische und telefonische Bestelltransaktionen – Zusätzliche Anforderungen (Mail Order/Telephone Order (MO/TO))

Transaktionsbelege:

- Für jede postalische/telefonische Bestelltransaktion (MO/TO Transaktion) hat das Vertragsunternehmen einen Transaktionsbeleg zu erstellen, der Namen, Anschrift und Kartennummer des Karteninhabers enthält. Das Vertragsunternehmen muss das Ablaufdatum der Karte für eine postalische/telefonische Verkaufstransaktion abfragen und beim Autorisierungsantrag angeben.
  Für jede postalische/telefonische Bestelltransaktion muss das Vertragsunternehmen leserlich auf die Unterschriftszeile des Transaktionsbelegs je nach Fall folgende Wörter oder Buchstaben schreiben oder drucken: Telefonische Bestellung oder „TO“ für Telephone Order bzw. Postversandbestellung oder „MO“ für Mail Order.
  Das Vertragsunternehmen muss für postalische/telefonische Bestelltransaktionen vom Karteninhaber einen unterzeichneten Transaktionsbeleg oder einen sonstigen Lieferbeleg erhalten. Das Vertragsunternehmen muss dem Karteninhaber eine Quittung für den Verkauf von Waren und/oder die Erbringung von Dienstleistungen innerhalb von sieben Tagen nach der betreffenden Transaktion zusenden.

- Falls eine Transaktion als postalische/telefonische Bestelltransaktion begonnen wird, dann aber eine Transaktion mit vorgelegter Karte möglich wird, hat das Vertragsunternehmen sie im Einklang mit den allgemeinen Bestimmungen als Transaktion mit vorgelegter Karte abzuschließen.

Internet-Transaktionen

a) Website des Vertragsunternehmens
Die Website des Vertragsunternehmens muss alle folgenden Informationen enthalten und volle Konformität mit dem geltenden Recht sicherstellen:

- eine vollständige Beschreibung der angebotenen Waren oder Dienstleistungen;
- die Vorgehensweise bei Rücksendung von Waren und bei Rückerstattungen;
- die Kundendienstkontakte;
- die vollständige Anschrift des dauerhaften Geschäftsstandorts;

German MOG final05 24/08/2007 09:18 Page 37

- die vollständige Anschrift der Niederlassung des Unternehmens entweder auf dem Checkout-Bildschirm (der den gesamten Kaufbetrag anzeigt) oder innerhalb der Abfolge von Webseiten, die dem Karteninhaber während des Checkout-Prozesses gezeigt wird;
- die Transaktionswährung;
- Export- oder rechtliche Beschränkungen, falls bekannt;
- das Lieferverfahren;
- die Datenschutz-Strategie und
- das Verfahren des Vertragsunternehmens zur Transaktionssicherheit.

b) Option der Stornierung einer Zahlung
Die Website des Vertragsunternehmens muss den Karteninhaber, bevor er die Schaltfläche „Jetzt zahlen" oder eine äquivalente Schaltfläche auf dem Bildschirm wählt, deutlich informieren, dass sich der Karteninhaber zur Zahlung verpflichtet, und ihm eine eindeutige Option bieten, an diesem Punkt die Zahlung abzubrechen. Elavon kann jede Reklamation eines Karteninhabers über den Inhalt der Website des Vertragsunternehmens untersuchen und ist berechtigt, vom Vertragsunternehmen zu verlangen, dass dieses innerhalb eines Zeitraums von dreißig Tagen ab Erhalt einer diesbezüglichen Mitteilung die Verkaufsbedingungen ändert und/oder klarstellt. Wenn das Vertragsunternehmen auf seiner Website Zahlungen für periodische Transaktionen anbietet, muss es dem Karteninhaber eine Möglichkeit der Online-Stornierung anbieten. Das Vertragsunternehmen muss den Karteninhaber zu Beginn informieren, dass die folgenden Belastungen von seinem Kartenkonto abgebucht werden.

c) Erforderlicher Transaktionsbeleg
Das Vertragsunternehmen ist verpflichtet, einen Transaktionsbeleg zu verwenden, um jede Internettransaktion zu dokumentieren. Transaktionsbelege für Internettransaktionen müssen zusätzlich zu den Informationen im Abschnitt „Transaktionsbelege" auf Seite 25 dieses Handbuchs folgende Informationen enthalten:
- einen Kundendienstkontakt einschließlich Telefonnummer und
- Häufigkeit und Dauer zusätzlicher Transaktionen (nur im Fall periodischer Internettransaktionen).

Kapitel 11 – Anforderungen der Kreditkartenorganisationen

d) Weitere Autorisierungsanforderungen
Zusätzlich zu der in Abschnitt 6 b) Ihres Dienstleistungsvertrags (Autorisierung für Transaktionen) geforderten Autorisierung gelten folgende Einschränkungen:

- Für Waren, die im Zusammenhang mit Internettransaktionen versandt werden, kann das Vertragsunternehmen eine Autorisierung an einem beliebigen Tag bis zu sieben (7) Kalendertage vor dem Transaktionsdatum einholen. Das „Transaktionsdatum" ist das Datum, an dem die Ware versandt wird. Diese Autorisierung ist gültig, wenn der Transaktionsbetrag innerhalb von fünfzehn Prozent (15 %) des Autorisierungsbetrags liegt, vorausgesetzt, dass der zusätzliche Betrag Versandkosten oder sonstige durch die Regelungen gestattete Kosten darstellt.
- Das Vertragsunternehmen darf, während es die Daten des Karteninhabers per Internet empfängt und diese Daten dann manuell in ein Terminal eingibt, keine Transaktion abschließen.

Diese Autorisierung ist gültig, wenn der Transaktionsbetrag den Autorisierungsbetrags nicht um mehr als fünfzehn Prozent (15 %) übersteigt, vorausgesetzt, dass der zusätzliche Betrag Versandkosten oder sonstige durch die Regeln gestattete Kosten darstellt.

DCC-Transaktionen – Währungen

Die aktuellen DCC-Währungen sind EUR (Euro), STG (Britisches Pfund Sterling), NOK (Norwegische Krone), DKK (Dänische Krone), SEK (Schwedische Krone), CHF (Schweizer Franken), JPY (Japanischer Yen), USD (US-Dollar), CAD (Kanadischer Dollar), HKD (Hongkong-Dollar), AUD (Australischer Dollar), NZD (Neuseeländischer Dollar).

DCC-Transaktionen – Zusätzliche Anforderungen

- Bei jeder DCC-Transaktion, bei der das Vertragsunternehmen ein Terminal benutzt, muss es sicherstellen, dass dieses Terminal ein Dokument erstellt, das den Karteninhaber über die Wahl der Zahlungswährung informiert. Das Vertragsunternehmen muss die Unterschrift des Karteninhabers auf diesem Dokument anfordern und erhalten, sofern diese Transaktion keine CNP-Transaktion (CNP = Card not present, z. B. bei einer telefonischen Bestellung) ist.
- Das Vertragsunternehmen muss die Zustimmung des Karteninhabers vor DCC-Transaktionen einholen, die nicht durch ein Terminal oder ein anderes Gerät am

German MOG final05 24/08/2007 09:18 Page 40

Kapitel 11 – Anforderungen der Kreditkartenorganisationen

Standort des Vertragsunternehmens erfolgen, das den technischen Anforderungen von Elavon und der Kartenorganisationen entspricht. Diese Zustimmung muss in einer Form erfolgen, die deutlich belegt, dass die ausdrückliche und endgültige Zustimmung des Karteninhabers in Bezug auf seine Wahl der Zahlungswährung erteilt worden ist. Für Internettransaktionen kann dies in Form einer E-Mail des Karteninhabers oder einer Option „Ich stimme zu“ auf der Website des Vertragsunternehmens erfolgen, die gespeichert und bei einem Streitfall oder einer Rückbelastung vorgelegt werden kann.

- Das Vertragsunternehmen darf kein Kundendienstverfahren und keine Vertragssprache verwenden, wodurch es eine DCC-Transaktion ohne die ausdrückliche vorherige Zustimmung des Karteninhabers durchführen kann. Außerdem darf das Vertragsunternehmen die Währung einer durch den Karteninhaber gewählten DCC-Transaktion in keine andere Währung konvertieren, nachdem die Transaktion durch den Karteninhaber abgeschlossen, aber noch nicht durch das Vertragsunternehmen in Interchange eingegeben worden ist.

Eine Nichtbeachtung einer Bedingung der Bestimmungen jedes Unterabsatzes dieses Teils wird als erheblicher Vertragsbruch betrachtet und kann im alleinigen Ermessen von Elavon zur Kündigung des Vertrags aus wichtigem Grund führen.

Kapitel 12 – Glossar

Ablehnung:
Wenn Sie vom Autorisierungsteam oder elektronisch durch das Terminal eine ablehnende Antwort erhalten, kann die Bank diese Transaktion nicht autorisieren. Für nähere Informationen muss der Karteninhaber seine Bank/sein Finanzinstitut kontaktieren und eine alternative Zahlungsmethode verwenden.

Acquirer:
Finanzdienstleiter, der Kartentransaktionen verarbeitet und abrechnet, welche an der Akzeptanzstelle z. B. eines Vertragsunternehmens angenommen werden.

Autorisierung/Genehmigung:
Wenn eine Transaktion genehmigt/autorisiert wird, ist das Konto des Karteninhabers gedeckt und die Karte ist zum Zeitpunkt der Transaktion nicht als verloren/gestohlen gemeldet. Unternehmen Sie immer zusätzliche Schritte, um sicherzustellen, dass die Transaktion echt ist. Beachten Sie, dass ein Genehmigungscode KEINE Zahlung garantiert. Zu weiteren Einzelheiten siehe Kapitel 5.

Autorisierungsanfrage:
Prozess, bei dem ein Vertragsunternehmen um die Genehmigung einer Transaktion durch einen Kartenherausgeber ersucht. Eine Autorisierungsanfrage wird an den Kartenherausgeber geleitet, der mit „genehmigt“, „abgelehnt“ oder „weitergeleitet“ antworten kann.

Chargeback/Rückbelastung:
Verfahren, bei dem eine strittige Kartentransaktion durch den Kartenherausgeber zur Lösung an den Acquirer zurückgeleitet wird.

Chip:
Mikrochip, der in eine Karte integriert ist und Daten des Karteninhabers in verschlüsselter Form enthält.

Code 10:
Ein anerkannter Code zur Warnung der Autorisierungszentren bei verdächtigen Transaktionen. Befolgen Sie für einen „Code 10“-Anruf die Anweisungen des Autorisierungsleitfadens.

Kartenherausgeber:
Ein Finanzinstitut, das Karten herausgibt und Konten für Karteninhaber führt (Bank).

German MOG final05 24/08/2007 09:18 Page 42

Kapitel 12 – Glossar

Kreditkartenbelegdrucker (Imprinter):
Maschine, die einen Abdruck der Karte auf einem Transaktionsbeleg vornimmt.

PAN-Schlüssel-Eingabe:
Dienst, der am Terminal eines Vertragsunternehmens angeboten werden kann, um die Kartendaten manuell in das Terminal einzugeben, statt den Magnetstreifen einzulesen.

PIN:
Auf dem Chip vorhandene persönliche Identifikationsnummer. Diese vierstellige Zahl wird anstelle einer Unterschrift verwendet, um die Identität des Karteninhabers zu überprüfen.

Rückerstattung:
Prozess, durch den nach der Rückgabe von Waren das Geld auf das Konto eines Karteninhabers zurückgezahlt wird.

Terminal:
Elektronisches Gerät, durch das Transaktionen am Verkaufspunkt durchgeführt werden.

Weiterleitung:
Routine-Sicherheitsprüfung einer Karte. Die Antwort kommt vom Kartenherausgeber. In diesem Fall müssen Sie das Autorisierungsteam kontaktieren, um eine Genehmigung zu erhalten.